

Découverte du monde de l'assistance – MOAS

Code produit : MOAS

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 0

Eligible DDA : non

Public : collaborateurs des sociétés d'assistance, intermédiaires, gestionnaires et commerciaux des sociétés d'assurances

Prérequis :

aucun

Objectif

- analyser l'environnement de l'assistance

Programme de la formation

1-Fondamentaux

- Définition
- Chiffres de l'assistance en France et dans le monde
- Cibles par marché avec offres adaptées

2-Assistance automobile

- Véhicule de remplacement
- Assistance médicale
- Assistance psychologique
- Garantie panne mécanique véhicule neuf
- Garantie panne mécanique véhicule d'occasion

3-Assistance voyage

- Assistance médicale
- Assistance rapatriement
- Assistance psychologique

- Assurances voyages

4-Assistance obsèques

- Rapatriement du corps dans le pays d'origine
- Organisation des obsèques
- Transport des membres de la famille du défunt
- Etendue et limites des prestations prévues au contrat

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Réalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.